



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Habilidades Blandas y Capacidad Emprendedora en Colaboradores  
del área de atención al cliente de un Call Center de Ate, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Castro Guzmán, Sherly Gianina (ORCID: 0000-0001-6744-6857)

**ASESOR:**

Mg. García García, Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mis padres que siempre me han apoyado incondicionalmente y a mis hermanos por estar siempre a mi lado guiándome con su ejemplo.

### **Agradecimiento**

A Dios por todas las cosas y personas que puso en mi camino, iniciando por mi madre que siempre a pesar de la distancia ha creído en mí, a mi padre por creer en mí, a mis hermanas que siempre me han transmitido confianza para continuar, a mis compañeros de Dynamicall que siempre me transmitieron palabras de aliento para continuar, por último, a mi asesor Eddy García, por la paciencia y tiempo que dedicó para guiarme en la elaboración de la investigación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

## Índice de tablas

Tabla 1. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre habilidades blandas y capacidad emprendedora	23
Tabla 2. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proactividad y capacidad emprendedora	16
Tabla 3. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre trabajo bajo presión y capacidad emprendedora	17
Tabla 4. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre responsabilidad social y personal y capacidad emprendedora	17
Tabla 5. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre trabajo en equipo y capacidad emprendedora	18
Tabla 6. Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre comunicación y capacidad emprendedora	18

## **Resumen**

El objetivo de la presente investigación fue determinar si existe relación entre habilidades blandas y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020; siendo de diseño no experimental, de nivel correlacional, la muestra estuvo conformada por 227 colaboradores del área de atención al cliente de un call center, se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos, las cuales fueron la Escala de Habilidades Blandas y el Test de Capacidad Emprendedora, obteniendo como resultados un “p” valor de ,000 que al ser menor a 0.05, demostró la relación entre ambas variables siendo de forma directa y con un grado de ,810 indicando como una relación positiva alta. Se concluye que, a mayor nivel en las habilidades blandas, mayor es la capacidad emprendedora en los colaboradores del área de atención al cliente de una call center de Ate.

**Palabras clave:** habilidades blandas, capacidad emprendedora, colaboradores, call center

### **Abstract**

The objective of the present investigation was to determine if a relationship exists between soft skills and entrepreneurial capacity in employees of the customer service area of an ATE call center, 2020; being of non-experimental design, of correlational level, the sample was conformed by 227 employees of the customer service area of a call center, using two instruments for the collection of data, which were the Soft Skills Scale and the Entrepreneurial Capacity Test, obtaining as results that the "p" value ,000 that being less than 0. 05, demonstrating the relationship between both variables being in a direct way and with a grade of ,810 indicating as a high positive relationship. It is concluded that, the higher the level of soft skills, the greater the entrepreneurial capacity in the collaborators of the customer service area of a call center of.

**Keywords:** soft skills, entrepreneurial capacity, collaborators, call center

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente las organizaciones, se han enfocado en desarrollar valores que han fomentado la comunicación y efectividad de sus colaboradores, estas se basan en las habilidades blandas y capacidad emprendedora, ya que según la Organización Internacional del Trabajo (2020) han permitido el desarrollo de sus colaboradores pues cuentan con un 60% de autoeficacia en actividades, un 40% en experiencias grupales como el trabajo en equipo. Además al prestar atención a estas habilidades ayudará a los empleadores a añadir y maximizar el rendimiento empresarial de sus miembros.

En América Latina el emprendimiento se puede tomar como una buena opción, de igual modo en el Caribe, pero con una aceptación de 17% en adultos en edad a trabajar; en Europa el 79 % de los países bajos lo estiman como sobresaliente; mientras que en Asia menos del 40% lo indica como buena alternativa (Camino y Aguilar, 2017). Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y Organización Internacional del Trabajo (2017), el 53% en Brasil tiene intención de emprender, el 23 % continúan individualmente, el 14.2% están en etapa temprana de emprender, la innovación en los emprendedores tiene probabilidades mayores en base a sus valores culturales. Para iniciar los propósitos del emprendimiento y llegar al desarrollo, deberá tener su capacidad emprendedora, conocimientos alusivos a las actividades que solicitan, por lo tanto, si las personas presentan escasez de estas características y al no tener habilidades, tampoco se logrará buenos resultados en cualquier ámbito, por lo que, la capacidad emprendedora está conectada con la capacidad para asumir riesgos y actitud positiva de las personas.

En Ecuador un 72% de las personas, estiman que cuentan con la capacidad de emprender y por otro lado un 87% de los son emprendedores, notan que son capaces de seguir ampliando las habilidades. En el medio laboral afirman que uno de los principales impedimentos para hallar al personal idóneo es la carencia de habilidades blandas o “Soft skills”, donde uno de cada cinco directivos, afirma que el 19% de los aspirantes carece de las competencias laborales, las cuales son habilidades blandas, en donde incluye el 5% entusiasmo y motivación, un 4% habilidades interpersonales,



4% la profesionalidad, es decir cuidados y por el lado de la puntualidad y más, tenemos un 4% de flexibilidad y por último 4% de adaptabilidad.

En el contexto peruano, el Instituto de Estadística e Informática(2020), encontró que casi el 60% de un grupo evaluado de 199 personas en Lima Metropolitana, presentaron una baja capacidad emprendedora, conllevando a un tema preocupante para muchas organizaciones, llevando así a asumir riesgos al tomar en cuenta el personal que puedan contratar. En el Perú existe un 88% de empresas que consideran que se está atravesando una escasez de talento, lo cual están ligados a sus habilidades blandas, conllevando a la dificultad para conseguir personal, señalaron que el 39% presentan dificultades en la claridad sobre las carreras y habilidades necesarias que deben tener para el mercado laboral y un 12% falta de experiencia en la posición requerida, por lo que, el Perú se encontraría entre los quince países con mayor dificultad para cubrir el personal (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2018).

En el área de atención al cliente del call center, se evidenciaron indicadores inferiores a los solicitados en los reportes de Net Promover Score, Calidad cruzada y Tiempo Medido en Operación estas son evaluaciones que realizan a cada asesor, contando con distintos indicadores relacionadas a diferentes habilidades y al proceso que debe seguir de forma innovadora al efectuar cada atención con sus clientes, sin embargo, en los seguimientos del área de calidad, encontraron que muchos siguen de una forma mecánica cada proceso, más no se adaptan a cada necesidad de los clientes, sin innovar estrategias, tomándose más tiempo en la solución que esta amerita, teniendo una calificación inferior a lo esperado, con una atención muy cortante o lineal, por otro lado, el área presenta un crecimiento continuo lo cual ofrece una línea de carrera, llegando a solicitar personal interno para nuevos cargos, donde identificaron que los evaluados no cuentan con características para cubrir los nuevos cargos, presentando problemas para el trabajo en equipo, poca iniciativa para la realización de actividades, poca tolerancia al trabajo bajo presión, siendo algunos puntos evaluados.

En base a lo expuesto, la presente investigación planteó el siguiente problema general: ¿Existe relación entre las habilidades blandas y la capacidad emprendedora en los colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020?

Por ello se justificó a nivel teórico, pues permitió conocer si se relacionan las habilidades blandas y la capacidad emprendedora, utilizando definiciones y teorías relacionadas a las variables de estudio, permitiendo hallar así una base confiable, y aportar a la contrastación de las teorías presentadas. Desde la pertinencia práctica, existe una necesidad para la mejora de las habilidades y capacidad emprendedora en los colaboradores de atención al cliente, así permite gestionar programas de intervención y técnicas para incrementar las habilidades y capacidad emprendedora. A nivel social, contribuye en el medio organizacional porque son muy requeridas a la actualidad, permitiendo identificar distintas características que beneficiaran al colaborador como a la organización.

Los objetivos formulados para la presente investigación el Objetivo general fue: Determinar si existe relación entre habilidades blandas y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de ate, 2020; mientras que, a nivel específicos, los objetivos fueron: Determinar si existe relación entre las dimensiones de habilidades blandas y capacidad emprendedora en los colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020.

De igual modo las hipótesis formuladas para la investigación son: HG. Si existe relación entre habilidades blandas y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020., mientras a nivel específico, las hipótesis fueron: Existe relación entre las dimensiones de las habilidades blandas y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En el estudio de Climent, Navarro, Sánchez, Galán y Gómez (2020) donde investigaron la relación entre la actitud empresarial y el estado de salud, siendo de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, con el fin de analizar la relación entre ambas variables, utilizaron una muestra de 1148 trabajadores autónomos en toda España de 21 sectores, donde los resultados fueron que existe una linealidad positiva entre la actitud empresarial y la función social del estado de salud.

En el estudio de Njoki (2019) donde investigó la orientación del emprendimiento y crecimiento de empresas, con el fin de identificar la relación de ambas variables, empleó un total de 164 gerentes superiores de las medianas empresas. Evidenció que existe una moderada relación entre la orientación empresarial y el crecimiento de las medianas empresas, concluyendo que la orientación empresarial permitirá el crecimiento de las pequeñas empresas.

Barragán y Ayaviri (2017) investigaron la relación de innovación y emprendimiento en el desarrollo local, participaron 356 personas, mostrando que el emprendimiento tiene relación significativa en el desarrollo de la localidad, por lo que, el emprendimiento es considerado como un factor clave para el éxito de la localidad, permitiendo la creación de pequeñas y medianas empresas.

Overstreet (2016), realizó un estudio de inteligencia emocional y comportamiento organizacional, teniendo como finalidad examinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima laboral dentro de los trabajadores de una universidad, utilizó una muestra de 103 líderes, mostrando como resultado que existe una relación entre ambas variables, alineándose estrechamente, concluyendo que a mayor inteligencia emocional será mayor su clima laboral.

En el estudio de Ali (2018) donde investigó la inteligencia emocional y el rendimiento de ventas, cuyo objetivo fue identificar la relación de ambas variables en el personal de ventas de una empresa quirúrgica en Pakistán, trabajó con un total de 50 trabajadores para la muestra, los resultados obtenidos fueron que existe una

relación positiva entre ambas variables, concluyendo que mientras más alta sea la inteligencia emocional, mayor será el rendimiento en las ventas.

A nivel nacional se identificó el estudio de Sandoval (2018), quien investigó sobre el emprendimiento y la formación empresarial, con el propósito de determinar la relación entre ambas variables, utilizando una muestra de 40 trabajadores de una empresa de construcción, por lo que, al aplicar los instrumentos obtuvo como resultado que existe una correlación significativa entre el emprendimiento y la formación empresarial, en conclusión a medida que aumente los puntajes de emprendimiento también se verá un incremento en la formación empresarial.

Carbajal (2017), realizó una investigación de personalidad proactiva y capacidad emprendedora, siendo su objetivo establecer la correlación que existe entre las variables. El trabajo fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, utilizó 300 asesores para la muestra, donde evidenció una correlación positiva directamente proporcional, concluyendo que cuando se incrementa el nivel de personalidad proactiva será efectiva la capacidad emprendedora.

En la investigación de Barzola y Vilca (2018), la cual tuvo como propósito establecer la relación entre habilidades interpersonales y proceso estratégico, siendo aplicado a una Dirección de Salud, para ello utilizaron una muestra de 59 trabajadores del lugar, por lo tanto, al realizar la aplicación de los instrumentos pudieron obtener que si existe una correlación entre las habilidades interpersonales y el proceso estratégico, concluyendo que mientras más se tenga las habilidades interpersonales, esto permitirá incrementar el proceso estratégico.

En el estudio de Franco (2018) donde investigó las habilidades blandas y el clima organizacional, con el objetivo de conocer la relación que existe entre ambas variables en la Ugel N°02 de la Esperanza de Trujillo. La muestra fue de 36 trabajadores, mostrando que existe una correlación directa de habilidades blandas y clima organizacional, siendo altamente significativa, por lo tanto, al aumentar la práctica de habilidades blandas en el centro de trabajo por parte de los colaboradores, esto beneficiara el clima organizacional en la institución.

Villanueva (2017) realizó una investigación de capacidad emprendedora y el desarrollo de habilidades blandas, con el propósito de establecer la relación que existe entre las variables, utilizando a 25 docentes de una institución educativa para su muestra de estudio, por lo tanto, los resultados obtenidos fueron que existe una relación muy significativa entre ellas, concluyendo que mientras más se manifieste la capacidad emprendedora mejor será el desarrollo de las habilidades blandas.

En cuanto a las definiciones relacionadas a las habilidades blandas, Perreault (2004) menciona que las habilidades blandas o también conocidas como “*soft Skills*”, son características personales o el nivel de compromiso de una persona que difiere del resto de trabajadores, aunque estos puedan poseer habilidades semejantes o tipos de experiencia. Duffy et al. (2004) indica que incluyen elementos como el respeto, cuidado, atención, presencia e interés en el resto, denominando como cualidades humanistas. Por otro lado, Salovey y Meyer (1990) mencionan que es crucial la inteligencia emocional para el desarrollo de las habilidades blandas, es decir esto permitirá que monitorear los sentimientos y emociones propios o ajenos, para así discriminar entre ellos y usar esta información para guiar el pensamiento y las acciones.

Por otro lado, Ortega (2016) puede encontrar dos tipos de habilidades adquiridas: tanto cognitivas y no cognitivas o habilidades blandas, esta segunda en mención hace referencia a la capacidad que tiene una persona para relacionarse con el mismo y el resto de su medio, manejar emociones, entender y confrontar situaciones adversas de forma creativa. El autor Teece (2018) indicó que las capacidades son multifacéticas, porque las organizaciones o personas no necesariamente serán sólidas en todos los tipos, lo que conlleva a que tanto las habilidades y la misma capacidad permita desarrollar nuevos modelos de negocios e ir perfeccionándolos.

Así mismo, Alles (2005) mencionó que, al momento de analizar las capacidades de una persona, se tiene que tener en cuenta tres planos: los conocimientos, las destrezas y las competencias, estas clasificaciones son importantes pues por el lado del conocimiento y destrezas, si bien estos son rápidos para su evaluación, muchos

de ellos requieren más tiempo para su crecimiento y otros relacionados con destrezas, pueden ser adquiridas fácilmente por la práctica y por último el grupo de competencias, donde solo menciona algunas como la autodirección basada en el valor y por último la autonomía, por lo tanto, las competencias serían complicadas para ser evaluadas y su vez ser desarrolladas.

En relación a las teorías de habilidades blandas si bien no existe una como tal, Gardner (1995) presentó una teoría asociada de Inteligencias múltiples, donde muestra que la inteligencia involucra la destreza pertinente para una dificultad o creación de productos, teniendo importancia en un contexto cultural, donde propone ocho inteligencias múltiples, tratándose de un planteamiento interesante, incitante, que problematiza sobre la inteligencia que va más allá del universo cognitivo; siendo estas lingüística, musical, lógico-matemático, kinestésico-corporal, espacial, naturalista y las dos últimas intrapersonal, que está relacionado con la capacidad que presenta la persona para admitir o aceptar su mundo interno, mejor dicho, conocer sus propios y más íntimos sentimientos u/o emociones, conociendo sus habilidades y fortalezas, y la última inteligencia es la interpersonal basada en su medio, permitiéndole reconocer mediante sus habilidades las emociones y sentimientos originados de las relaciones de grupos o personas (Gardner, 1995).

Siguiendo ello, la teoría de inteligencia emocional de Goleman (1998) refiere que es la capacidad de distinguir nuestros propios sentimientos y el de las personas que nos rodean, por lo mismo de motivar con la capacidad de dirigir adecuadamente a la vinculación que se mantiene con el resto de personas o nosotros mismos, pues se trata de un término que engloba habilidades distintas, pero a la vez son complementarias, teniendo en cuenta la inteligencia académica netamente cognitiva, porque existen personas que son mentalmente inteligentes pero adolecen de la inteligencia emocional, lo cual no permite desarrollarse de forma óptima en su medio.

Una versión que pretende influir en el mundo laboral presenta habilidades emocionales y sociales básicas las cuales son cinco, siendo ellas: conciencia de sí mismo, la cual es la capacidad de entender lo que estamos sintiendo en determinados

momentos, permitiendo encaminar la toma de decisiones ligada a una evaluación realista, después tenemos a la autorregulación haciendo referencia a manejar nuestras emociones, facilitando la realización de las tareas, siendo conscientes y aptos para la pronta recuperación del estrés emocional, seguido encontramos a la motivación, que mediante las preferencias importantes permitirá encaminar a los objetivos, ayudándonos a tomar iniciativas, siendo más eficaces, perseverantes a pesar de las dificultades, también encontramos a la empatía que es darse cuenta de los que está sintiendo la otra persona, capaces de ponerse en su lugar, por último se menciona a las habilidades sociales, las que hacen referencia a manejar óptimamente las emociones en las relaciones, interpretando de forma oportuna las situaciones y redes sociales, interactuando fluidamente, utilizando habilidades para persuadir, negociar, dirigir, resolver disputas, cooperar y trabajar en equipo (Goleman, 1998).

Se encuentran dimensiones relacionadas a las habilidades blandas que son presentadas por Morocho (2017) estas son cinco: la proactividad, el trabajo bajo presión, la responsabilidad personal y social, el trabajo en equipo y por último la comunicación.

Por otro lado, en cuanto a la capacidad emprendedora, Becerra (2015) indicó que el emprendedor se identifica como una persona que inicia una acción creativa e innovadora asumiendo riesgos. Presentando cualidades asociadas con la facilidad de identificar y asignar proyectos, contando con la capacidad para identificar negocios y funcionar sin necesidad de supervisión (Tito y Serrano, 2016). Por el lado Miller (1983) detalló que el emprendedor permite tener un comportamiento que logra combinar características de cambio, sin miedo al error siempre de forma proactiva. En otras palabras, será la acción que concibe como un atributo humano, como la voluntad de enfrentar la incertidumbre (Kihlstrom y Laffont, 1979).

Páez y García (2011) citado en Becerra (2015) refirió que el emprendedor debe asumir riesgos, las cuales se encuentran relacionadas con las siguientes características: motivación al logro, esta capacidad surge de la necesidad del logro, relacionadas con la capacidad de realizar algo difícil; encontramos también tolerancia

a la frustración por lo que se entiende como la capacidad del individuo para enfrentar positivamente los desafíos, la cual se encuentra asociada a la tolerancia; seguido de esto está la autoconfianza, considerada como la capacidad del individuo de confiar y creer en sí mismo, haciendo lo imposible para llegar a sus metas; también está asumir riesgos, esto está más definido como el rasgo de personalidad que le permite a la persona elegir alternativas; también tiene expectativas de control relacionado a la capacidad para controlar los resultados, por último, la orientación comercial, ligada con las preferencias interpersonales laborales, donde se incluye la comunicación (Dean y East, 2019).

Por ello, Cole (1959) mencionó que las capacidades emprendedoras son acciones llenas de propósitos, las cuales se encuentran conformadas por decisiones de una persona, de forma cohesionada y comprometida a empezar, para así continuar o ejecutar una idea de negocio que está orientada para la obtención de ingresos, mediante la producción y repartición de bienes económicos o servicios.

Así mismo la capacidad emprendedora no es una manifestación reciente, por el mismo hecho que al contar con esta característica, los colaboradores podrán crecer en el medio laboral o personal (Jordán, Serrano, Pacheco y Brito, 2016). Debido a que nos presentamos a un crecimiento raudo en tecnologías y nuevas formas de trabajo, llegando a mencionar que el perfil solicitado va acorde a las competencias y habilidades laborales que en algunas ocasiones estos no poseen (Castañeda, Rubio y Gonzales, 2015).

Por su parte, la Red América Latina Formación Académica (Red ALFA, 1998) definió a la capacidad emprendedora, como creaciones innovadoras, las cuales contienen elementos creativos llegando a plasmarlos, mejor dicho, convertir su idea en realidad, teniendo un plazo y con los recursos establecidos, por lo tanto, el emprendedor es identificado por su capacidad emprendedora, llevándolo a cerciorarse que prevalezca y cuente con el mejoramiento continuo (Xia y Liu, 2020).

En relación a las teorías de capacidad emprendedora, la teoría del triángulo invertido, muestra tres componentes para que pueda existir un emprendedor, siendo



ellas: el punto de apoyo al emprendedor, la idea de negocio y capital, estos tres componentes son cruciales para todo emprendedor, debido que, si uno de ellos falla, el emprendimiento no se logrará por el motivo que necesita la combinación de las tres para que funcione de forma óptima, por lo que, es importante la solidez del emprendedor para que no se desmorone, para que pueda obtener el éxito el emprendedor debe alcanzar siempre el proyecto u objetivo planteado, por lo tanto, la firmeza del emprendedor permitirá que este modelo no se derrumbe (Freire, 2004)

Siguiendo ello, Schumpeter (1942) presentó un modelo teórico, donde determina que la verdadera función de un emprendedor es de tomar la iniciativa de crear, por lo que brinda al individuo oportunidades para el aprovechamiento del entorno, tener en cuenta que no es necesario que las ideas sean producidas por él, que no busca establecer conceptos de emprendedor o empresario, pues en otras palabras el empleado actuará con innovación, observando con facilidad incorporar nuevas mezclas de fuerza. Hace diferencias entre la innovación e invención en el emprendimiento, haciendo referencia a cuatro puntos: la concepción emprendedora, conducta innovadora, riesgos y beneficio del empresario emprendedor (Schumpeter, 1942)

Por lo tanto, las dimensiones presentadas para las variables de capacidad emprendedora son la creatividad e innovación, tenacidad, autoconfianza, liderazgo y coordinación, la comunicación, la negociación, la responsabilidad, la capacidad para asumir riesgo, el altruismo y la honestidad, los cuales fueron indicadas por la Red ALFA (1998) por medio de su estudio midió la capacidad emprendedora en el alumnado de la escuela de Administración de Europa y América Latina.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo**

En cuanto al tipo de investigación, fue básica, porque permitió adquirir datos nuevos, conocimientos en relación con las variables de estudio, profundizando las teorías sociales, por lo que no está direccionado al tratamiento próximo, siendo un estudio para indagar información sobre de las variables estudiadas que se generen en el seno de la sociedad (Carrasco, 2006)

##### **Diseño**

En la investigación no hubo manipulación de las variables en pos de favorecer el estudio, utilizando un diseño no experimental, teniendo en cuenta que se realizó la observación dentro de su contexto, para así ser examinado. De nivel correlacional simple, permitiendo investigar las propiedades de algún fenómeno, siendo de utilidad para indagar la conexión entre variables de estudio (Hernández, et al., 2014).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Habilidades blandas.

**Definición conceptual:** Es la capacidad que cuenta cada persona para poder relacionarse con el mismo y su medio, mediante el manejo de emociones y situaciones que se le presenten (Ortega, 2016).

**Definición operacional:** Su medición se ejecutó a través de la Escala de Habilidades Blandas (HB) de la autora Morocho (2017).

**Indicadores:** Proactividad (dinamismo personal, confianza en sí mismo, perseverancia). Trabajo bajo presión (control de emociones, buena actitud, tolerancia, toma de decisiones). Responsabilidad Social y personal (identificación con la institución, compromiso individual, compromiso social. Trabajo en equipo (liderazgos individuales, Trabajo Cooperativo, compromiso)

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2:** Capacidad emprendedora

**Definición conceptual:** Es aquella capacidad que por medio de la creación e innovación de cualquier proyecto o acción sea enriquecedora para algo nuevo o ya establecido, llegando así a ser materializado o ejecutado, con plazos y recursos propuestos (Red ALFA, 1998)

**Definición operacional:** Su medición se realizó mediante el Test de Capacidad Emprendedora de los autores de la Red ALFA (1998)

**Indicadores:** Cuenta con diez indicadores para su medición

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Contó con una población de 550 colaboradores del área de atención al cliente de un call center del distrito de Ate, entre varones y mujeres, encontrándose entre las edades de 18 años hasta los 46 años. La población de una investigación es una totalidad de personas o elementos con una serie de especificaciones, mejor dicho, la población debe incluir características relacionadas entre sí, donde se ejecutarán ciertas inferencias (Arias, 2006), el estudio cuenta con una población finita por que se tiene conocimiento del tamaño (Reinoso, 2009).

**Criterios de inclusión:** Se tomó en cuenta a trabajadores entre las edades de 18 años a 46 años, trabajadores de ambos sexos, trabajadores del área de atención al cliente, colaboradores que tengan un mínimo de 3 meses de tiempo en la empresa, personal que se encuentre contratado por la empresa.

**Criterios de exclusión:** Personal que haya dejado espacios en blanco en el instrumento, personal que no esté interesado en participar del estudio.

#### **Muestra**

Se utilizó una muestra de 227 colaboradores, la cual fue determinada por la fórmula preliminar para muestras finitas. La muestra se define como un subgrupo

adquirido de la población, en el cual se pretende recabar información para un estudio estadístico (Tamayo, 2003).

### **Muestreo**

Se consideró una muestra significativa para la investigación, por lo tanto, se utilizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, pues los miembros del estudio contaron con las mismas probabilidades de ser elegidos para su participación, contando con características semejantes de manera que las mediciones que nos darán serán más precisas al conjunto mayor (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se utilizó como técnica la encuesta para recolectar los datos de los colaboradores con relación a las dos variables de estudio, por lo que, los instrumentos son de carácter psicométrico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Instrumentos**

Los instrumentos que se emplearon para la investigación son: la Escala de Habilidades Blandas y Test de Capacidad Emprendedor, mediante los cuales se recolectaron los datos, por lo que, los instrumentos son el recurso del investigador, que le permite recabar la información de las variables que desea emplear en un grupo determinado (Hernández, et al., 2014).

#### **Instrumento Escala de Habilidades Blandas**

El instrumento de Escala de Habilidades Blandas fue creado en el año 2017 en Piura, teniendo como autora a Morocho Villavicencio Ana, su propósito fue medir los niveles en el desarrollo, efectivo de la escala de habilidades blandas, cuenta con cinco dimensiones, siendo proactividad, trabajo bajo presión, responsabilidad personal y social, trabajo en equipo y comunicación, conformada por 30 ítems, sus niveles son Bajo de 0 a 96, medio de 97 a 102 y alto de 103 a 120.

Se puede encontrar que el instrumento cuenta con una validez de 0.34 y 0.40 obtenidos por la fórmula de Pearson, indicando que los ítems del instrumento son válidos, por otro lado, la confiabilidad hallada por el Alfa de Cronbach muestra indicadores por encima de 0.84. Siendo un instrumento apto para su aplicación.

### **Instrumento Test de Capacidad Emprendedora**

El instrumento de Test de Capacidad Emprendedora, fue creado en el año 1998, por la Red ALFA Capacidad Emprendedora de la Comunidad Europea, con la finalidad de medir el nivel de capacidad emprendedora, cuenta con diez dimensiones siendo Creatividad e innovación, tenacidad, autoconfianza, liderazgo y coordinación, comunicación, negociación, responsabilidad, capacidad para asumir riesgos, altruismo, honestidad. Todo esto conformada por 55 ítems en su forma original, contando con tres niveles, bajo, medio y alto. En el 2017 fue adaptada en una población de colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, a su vez cuenta con 30 ítems para su medición.

El Test de Capacidad Emprendedora cuenta con validez y confiabilidad para su aplicación, en su forma original su validez de contenido es de 0.86 y la confiabilidad medida mediante el Alfa de Cronbach de 0.85, y al momento de su adaptación obtuvo una validez de contenido de 0.93, la confiabilidad fue de 0.90 mediante el Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Se coordinó con la jefatura de Talento Humano para solicitar el permiso de la aplicación de los instrumentos, explicando los procedimientos y a su vez se envió el link de los instrumentos que fueron sistematizados debido a la pandemia en la que se encontraba.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Con la data obtenida se llevó a una base de datos, en el mismo considerando la prueba de SPSS.25, se realizó la prueba de normalidad donde los resultados muestran que es de tipo no paramétrico, por lo tanto, se consideró el estadígrafo de Spearman para hallar la correlación entre las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

El primer aspecto ético es el principio de justicia, seleccionando de forma equitativa los participantes de la investigación, por el lado del principio de autonomía los evaluados mediante el consentimiento informado dieron su aceptación para participar en la investigación, en el principio de beneficencia hace referencia que ellos podrán conocer sobre las habilidades blandas que les permitirán tener una capacidad emprendedora, no solo en esa empresa si no en general, y por último el principio de no maleficencia, no se vulnera su identidad, reservando sus datos. El óptimo proceso de la investigación es la principal tarea de cada uno de los miembros del equipo, mediante esto optimizaran su desarrollo, sobre todo respetando los derechos de cada persona. Toda investigación que se genera se debe hacer respetando las normativas internacionales y nacionales que regula para cada estudio que busca evitar cualquier daño o perjuicio de los involucrados, (Consejo Directivo Nacional: Colegio de Psicólogos del Perú, 2018).

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre habilidades blandas y capacidad emprendedora*

Correlación de habilidades blandas y capacidad emprendedora	
Coeficiente de correlación	,810
Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 1, se muestra el “p” valor ,000 que al ser menor al 0.05, demuestra relación entre ambas variables, es directa, con un grado de ,810 indicando como una relación positiva alta. Por lo que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 2

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre proactividad y capacidad emprendedora*

Correlación entre proactividad y capacidad emprendedora	
Coeficiente de correlación	,715
Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 2, se observa el “p” valor ,000 que al ser menor al 0.05, demuestra relación entre la dimensión proactividad y Capacidad emprendedora, es directa y con un grado de ,715 indicando una relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.



Tabla 3

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre trabajo bajo presión y capacidad emprendedora*

Correlación por Rho de Spearman de trabajo bajo presión y capacidad emprendedora	
Coeficiente de correlación	,895
Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 3, se visualiza el “p” valor ,000 que al ser menor al 0.05, demuestra relación entre la dimensión de trabajo presión y Capacidad emprendedora, es directa y con un grado de ,895 indicando como una relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 4

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre responsabilidad social y personal y capacidad emprendedora*

Relación entre responsabilidad social y personal y capacidad emprendedora	
Coeficiente de correlación	,794
Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 4, se aprecia el “p” valor ,000 que al ser menor al 0.05, demuestra relación entre la dimensión de responsabilidad social y Capacidad emprendedora, es directa con un grado de ,794 indicando como una relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 5

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre trabajo en equipo y capacidad emprendedora*

Relación entre trabajo en equipo y capacidad emprendedora	
Coeficiente de correlación	,722
Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 5, se detalla el “p” valor ,000 que al ser menor al 0.05, demuestra relación entre la dimensión de trabajo en equipo y Capacidad emprendedora, la relación es directa y con un grado de ,722 indicando como una relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Tabla 6

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman entre comunicación y capacidad emprendedora*

Relación entre comunicación y capacidad emprendedora	
Coeficiente de correlación	,708
Sig. (bilateral)	,000

En la tabla 6, se visualiza el “p” valor ,000 que al ser menor al 0.05, demuestra relación entre la dimensión de comunicación y Capacidad emprendedora, la relación según el coeficiente Spearman, es directa y con un grado de ,708 indicando como una relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

## **V. DISCUSIÓN**

En el estudio, se determinó la relación entre habilidades blandas y capacidad emprendedora, lo cual concuerda con los resultados obtenidos por Franco (2018), de igual modo en la investigación de Villanueva (2017). Corroborando lo que menciona Goleman (1998) que para influir en el mundo laboral se tienen que presentar habilidades tanto emocionales y sociales, lo cual permitirá persuadir al momento de negociar, resolviendo diferentes situaciones de forma creativa, cooperando siempre en equipo; en cuanto a capacidad emprendedora Paez y García (2011) citado en Becerra (2015) mencionó que todo emprendedor debe ser capaz de asumir riesgos, así enfrentara positivamente los desafíos, lo cual dependerá mucho de su autoconfianza, haciéndolo llegar así a sus metas. De esta manera los colaboradores del área de atención al cliente, mientras más desarrollen sus habilidades blandas mayor será su capacidad emprendedora.

También se encontró relación entre proactividad y capacidad emprendedora, lo cual se asemeja con los resultados obtenidos por parte de Carbajal (2017), confirmado así lo mencionado por Schumpeter (1942) que la verdadera función de un emprendedor debe ser el de tomar la iniciativa, ser proactivo, en pocas palabras el empleado actuará con innovación, facilitando así nuevas mezclas para su desarrollo. Como fundamentó (Freire, 2004) de esta manera los colaboradores de atención al cliente deben presentar características proactivas, donde ellos actúen con iniciativa sin esperar que sus supervisores directos den alguna indicación frente a un proceso, para que así su capacidad emprendedora se manifieste.

La relación entre trabajo bajo presión y capacidad emprendedora se asemeja al estudio de Sandoval (2018). Teniendo relevancia así lo mencionado por Alles (2005) que cuando una persona analiza sus capacidades teniendo en cuenta tres planos, el conocimiento, las destrezas y las competencias, siendo esto importante para el crecimiento y autodirección que cada individuo pueda tener. Además, cada colaborador del área de atención al cliente debe contar con esta competencia de trabajo presión que a su vez le permitirá seguir desarrollando su capacidad emprendedora.

Se pudo hallar la relación entre responsabilidad social y personal y capacidad emprendedora, asemejándose con el estudio de Climent, et al., (2020) , lo cual también concuerda con la investigación de Barragán y Ayaviri (2017) dando relación a lo que sostiene Freire (2004) donde muestra que en las personas deben existir tres componentes para poder emprender siendo esta la idea de negocio, capital y el punto de apoyo, este último está en base al emprendedor, la responsabilidad con la que pueda actuar a nivel personal y social dándole así un equilibrio a los otros dos componentes, Además los colaboradores del área de atención al cliente al presentar esta habilidad de responsabilidad social y personal podrán incrementar su capacidad emprendedora sea en su mismo trabajo o de forma externa.

También se halló la relación entre trabajo en equipo y capacidad emprendedora, lo cual se asemeja con la investigación de Barzola y Vilca (2018), al igual que el estudio Njoki (2019), todo esto da sentido a lo que menciona Gardner (1995) basado en una de sus inteligencias múltiples que es la de interpersonal, indicando que las personas reconocen distintos sentimientos y emociones de su entorno la cual es generada por las relaciones de grupo, permitiéndole así poder desarrollarse de forma conjunta para un propósito, así mismo Cole (1959) indica que las capacidades emprendedoras son acciones llenas de propósitos, las cuales se encuentran conformadas por decisiones de una o un conjunto de personas. Además, los colaboradores del call center al tener desarrollado esta habilidad de trabajo en equipo permitirá que se pueda seguir desarrollando su capacidad emprendedora en muchos ámbitos.

Por último, se encontró la relación entre comunicación y capacidad emprendedora, lo que concuerda con la investigación de Overstreet (2016), al igual que Ali (2018), corroborando lo que menciona Goleman (1998) donde indica que la inteligencia emocional de las personas dependerá de la forma como interactúa y transmite la información a su entorno, siendo fluido y a la vez acertado, por otro lado, Perreault (2004) postula que las habilidades blandas son características personales que le ayudará a diferenciarse del resto de trabajadores, esto implica mucho la forma que tienen para comunicarse y a la vez hacer llegar su mensaje de forma más óptima. Además, los trabajadores del área de atención al cliente mediante la comunicación que

ellos puedan tener no solo con sus clientes si no también con su medio de trabajo permitirá que siga fortaleciendo su capacidad emprendedora.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Primera. Se determinó la relación entre habilidades blandas y capacidad emprendedora, con el “p” valor de ,000 mostrando una relación directa y positiva alta, es decir, mientras más fortalezcan sus habilidades blandas los colaboradores del área de atención al cliente, esto permitirá que se evidencie su capacidad emprendedora en las funciones o gestiones que ellos realicen.
- Segunda. Se determinó la relación entre proactividad y capacidad emprendedora, con un “p” valor de valor ,000 mostrando una relación directa y positiva alta, es decir, si los colaboradores actúan de forma innovadora en su gestión diaria sin seguir de forma mecánica cada uno de sus procesos, esto permitirá el incremento de su capacidad emprendedora
- Tercera. Se determinó la relación entre trabajo bajo presión y capacidad emprendedora, con un “p” valor de valor ,000 mostrando una relación directa y positiva alta, es decir, que mientras mayor sea el manejo del trabajo bajo presión en relación a los objetivos o procesos diarios que se den, esto permite que la capacidad emprendedora de los colaboradores pueda ir incrementando.
- Cuarta. Se determinó la relación entre responsabilidad social y personal y capacidad emprendedora, con el “p” valor de ,000 mostrando una relación directa y positiva alta, evidenciando que mientras más sea su responsabilidad social y personal, mayor será su capacidad emprendedora de los colaboradores del área de atención al cliente.
- Quinta. Se determinó la relación entre trabajo en equipo y capacidad emprendedora, con el “p” valor de ,000 mostrando una relación directa y positiva alta, es decir, que mientras más trabajen en conjunto con sus supervisores y otras

áreas relacionados a su gestión, esto permitirá que su capacidad emprendedora se manifieste.

Sexta. Se determinó la relación entre comunicación y capacidad emprendedora, con el “p” valor de ,000 mostrando una relación directa y positiva alta, es decir, si su comunicación es fortalecida no solo con sus supervisores o jefes si no, también con los clientes que atienden de forma diaria, esto permitirá que fortalezcan su capacidad emprendedora.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera. A la gerencia de servicio de atención al cliente, considerar los resultados obtenidos de la investigación, para realizar y ejecutar programas viables de inteligencia emocional que puedan ayudar a la mejora continua de las habilidades blandas, lo cual fortalecerá la capacidad emprendedora de los colaboradores del área.

Segunda. A los supervisores o jefes directos de los colaboradores que permitan la participación de cada uno de ellos frente a la gestión que puedan realizar diariamente para que de esta forma puedan poner en práctica y de esta forma evidenciar su proactividad

Tercera. Al área de Bienestar Social que es encargada de ejecutar distintos talleres, programas o las mismas pausas activas, para que puedan aplicarlos, permitiéndoles así a los colaboradores liberar tensiones o la carga laboral que tienen durante su jornada debido a que ellos permanecen de forma continua bajo presión de sus indicadores de gestión solicitadas por el área.

Cuarta. A los futuros investigadores tener en cuenta los resultados encontrados en la investigación a fin de que puedan crear programas o estudios que esté referidas a la responsabilidad personal y social de los colaboradores, no sólo en relación con los call center sino también en otros rubros.

Quinta. Al área de Personas, la cual es encarga de evaluar y entrevistar al nuevo personal, que puedan tomar en cuenta los resultados con el fin de contar con un perfil exitoso de un asesor, considerando el trabajo en equipo, siendo fundamental para el desarrollo de sus actividades como para la capacidad emprendedora de ellos dentro y fuera de la organización.

Sexta. Al área de Formación, que puedan considerar replantear su malla formativa del nuevo personal, incorporando actividades remediales o de reforzamiento de comunicación a los colaboradores, porque la gestión de ellos está basada en la comunicación con distintos clientes y lo mismo que entablar comunicación con sus supervisores o jefes.

## REFERENCIAS

- Ali, M. (2018). *Impact of Emotional Intelligence on Sales Performance of Sales People in Surgical Trading Firms in Pakistan a Case Study Approach*. [Tesis de Maestría, Escuela Universitaria Dublin].  
[https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/3525/mbs\\_ali\\_m\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/3525/mbs_ali_m_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del Talento Humano Basado en competencias*. Ediciones Buenos Aires: Granica.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación Inducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Barragán, M. y Ayaviri, V. (2017). Innovación y Emprendimiento, y su relación con el desarrollo local del pueblo de Salinas de Guaranda, Provincia Bolívar, Ecuador. *Scielo*, 28(6), 1-27.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642017000600009](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000600009)
- Barzola, G. Y Vilca, H. (2018). *Relación de la Habilidades Interpersonales en el Proceso Estratégico en la Dirección de Red de Salud Valle del Mantaro*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Peruana de los Andes].  
[http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/690/T037\\_20099007\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/690/T037_20099007_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Becerra, L. (2015). Differences in Entrepreneurial Abilities from the Gender Perspective among Students at the Engineering Faculty of the Universidad Cooperativa de

Colombia, *Ingeniería Solidaria*, 11(18), 23-34.

<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/in/article/view/988>

Camino, R. y Aguilar, A. (2017). Emprendimiento e innovación en Ecuador, análisis de ecosistemas empresariales para la consolidación de pequeñas y medianas empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(9.1), 73-87.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/504/1343>

Carbajal, P. (2017). *Personalidad proactiva y capacidad emprendedora de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de telecomunicaciones en el distrito de Independencia* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]

Repositorio Institucional.

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3195>

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Perú: Editorial San Marcos

Castañeda, M. R., Rubio, E., Gonzales, M. (2015). Necesidad de formación del perfil del emprendedor en la hiper red social: nuevo entorno vital, expandido y complejo. *Multiciencias*, 15(4), 452-460.

<http://www.redalyc.org/pdf/904/90448465012.pdf>

Climent, J. A., Navarro, Y., Sánchez, C., Galán, A. y Gómez, J. (2020). *The Relationship between Self-Employed Worker's Entrepreneurial Attitude and Health Status* [Tesis de Maestría, Universidad de Huelva España].

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7143278/>

Cole, A. (1959). *Business Enterprise in it social setting*. Estados Unidos: Harvard University Press.

Consejo Directivo Nacional: Colegio de Psicólogos del Perú (2018, julio). *Código de Ética y Deontología*. Colegio de Psicólogos del Perú.  
[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

Dean, S. y East, J. (2019). Soft Skills Needed for the 21<sup>st</sup>-Centery Workforce. *International Journal of Applied Management & Technology*, 18(1), 17 – 32.  
<https://scholarworks.waldenu.edu/ijamt/vol18/iss1/5/>

Duffy, F. ,Gordon, G., Whelan, G. ,Cole-Kelly, K., Frankel, R., Buffone, N., Lofton, S., Wallace, M., Goode, L., Langdon, L., & Participants in the American Academy on Physician and Patient's Conference on Education and Evaluation of Competence in Communication and Interpersonal Skills (2004). Assessing competence in communication and interpersonal skills: the Kalamazoo II report. *Academic medicine: journal of the Association of American Medical Colleges*, 79(6), 495–507. <https://doi.org/10.1097/00001888-200406000-00002>

Franco, L. (2018). *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la Esperanza Trujillo 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23936>

Freire, A. (2004). *Pasión por emprender de la idea a la cruda realidad*. España: Printed

Gardner, H. (1995). *Estructuras de la mente*. México: Fondo de cultura económica.

Goleman. D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. España: Editorial Kairós S.A.

Hernández, R., Fernández., C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Situación del mercado laboral e Lima Metropolitana*.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05\\_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/05-informe-tecnico-n05_mercado-laboral-feb-mar-abr.2020.pdf)

Jordán, J., Serrano, B., Pacheco, A., Brito, L (2016). Capacidad emprendedora desde la perspectiva de género. *Opción*, (81), 238-261, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5919079>

Kihlstrom, R. y Laffont, J. (1979). A general equilibrium entrepreneurial theory of firm formation based on risk aversion. *Journal of Political Economy*, 87(4), 719-748. [www.jstor.org/stable/1831005](http://www.jstor.org/stable/1831005)

Miller, D. (1983). The correlates of entrepreneurship in three types of firms. *Management Science*, 29(7), 770-791. [www.jstor.org/stable/2630968](http://www.jstor.org/stable/2630968)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018,. *Brechas de Habilidades y dificultades de la demanda laboral*. Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/21803-brechas-de-habilidades-y-dificultades-de-la-demanda-laboral>

- Morocho, A. (2017). *Propietarios Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Morocho+Villavicencio%2C+Ana+Fiorella>
- Njoki, P. (2019). *Relationship Between Entrepreneurial Orientation and Growth of Mid-Sized Enterprises in Kenya* [Tesis de Doctorado, Universidad Jomo de Kenya].  
 Recuperado de:  
<http://ir.jkuat.ac.ke/bitstream/handle/123456789/5223/Peris%20PhD%20FINAL%20THESIS%20FOR%20SUBMISSION%20-%2023RD%20SEPT%20%202019%20-%20PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Capacitación en habilidades blandas para personas con discapacidad*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_760016.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_760016.pdf)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y Organización Internacional del Trabajo (2017). *Better Use of Skills in the Workplace: Why IT Matters for Productivity and Local Jobs*.  
<https://doi.org/10.1787/9789264281394-en>
- Ortega, T. (2016). *Desenredando la conversación sobre habilidades blandas*. MINEDU.  
<http://Repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4844/Desenred>

[ando%20la%20conversaci%c3%b3n%20habilidades%20blandas.pdf?sequence=1&isAllawd=y](#)

Overstreet, R. (2016). *The Relationship Between Leader's Emotional Intelligence and Employees' Organizational Citizenship Behavior and Job-Related affective well-Being AT Andrews University* [Tesis de Licenciatura, Universidad Andrews Michigan].

<https://digitalcommons.andrews.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2885&context=dissertations>

Perreault, H. (2004). Business educators can take a leadership role in carácter education. *Business Education Forum*, 59(1), 23-24.

Red América Latina Formación Académica RED ALFA Capacidad Emprendedora (1998). *Programa América Latina Formación Académica Alfa*. Emprendedores UNE. [http://www.unet.edu.ve/~ilabarca/experiencia\\_redalfa.htm](http://www.unet.edu.ve/~ilabarca/experiencia_redalfa.htm)

Reinoso, M. (2009). *El análisis matemático aplicado al cálculo de la muestra*. Ciencia UNEMI

Rivera, O., Rivera, I. C., Bonilla, C.,(2018). Actitud emprendedora y habilidades sociales en estudiantes de una Institución Educativa Peruana. *UCV-Scientia*, 10(2), 131-135. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1792>

- Salovey, P., Mayer, J.. (1990). Emotional intelligence, imagination, cognition and personality. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.  
<https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Sandoval, S. (2018). *Emprendimiento y Formación Empresarial de los Trabajadores de la Empresa A.W.S. Constructores S.A.C. en el Distrito de Villa el Salvador* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Autónoma del Perú].  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/831/1/Sandoval%20Quispe%2C%20Shirley%20Karen.pdf>
- Schumpeter, J. (1942). *Capitalism socialism and Democracy*. George Allen and Unwin. London: Rudledge.
- Tamayo, M. (2003). *Proceso de investigación científica* (4ta ed.). México: Limusa Noriega Editores.
- Teece, D. (2018). Business models and dynamic capabilities. *ScienceDirect*. 51 (1), 40-49. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2017.06.007>
- Tito, M. y Serrano, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/81>
- Villanueva, G. (2017). *Capacidad Emprendedora y Desarrollo de Habilidades Blandas en los docentes de la Institución Educativa “Amanda Miasta Gutiérrez” de San Jacinto, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].



[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27817/villanueva\\_ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27817/villanueva_ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Xia, T. y Liu, X. (2020). Cultural values and innovation: The mediating role of entrepreneurial learning capacity. *Science Direct*, 27 (1).  
<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1075425320305846?token=CCE432CA9DEFCA96A9A4E4D435E94F71B997C964B8FFE770C32E88D4BAB59358A31CA23F66D5D04381C2D595EB67C562>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS
<b>GENERAL</b>	¿Existe relación entre habilidades blandas y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020?	Si existe relación entre habilidades blandas y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020.	Determinar si existe relación entre habilidades blandas y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de ate, 2020
<b>ESPECÍFICOS</b>	¿Existe relación entre proactividad y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020?	Si existe relación entre proactividad y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020.	Determinar si existe relación entre proactividad y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de ate, 2020
	¿Existe relación entre trabajo bajo presión y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020?	Si existe relación entre trabajo bajo presión y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020.	Determinar si existe relación entre trabajo bajo presión y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de ate, 2020
	¿Existe relación entre responsabilidad social y personal y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020?	Si existe relación entre responsabilidad social y personal y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020.	Determinar si existe relación entre responsabilidad social y personal y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de ate, 2020
	¿Existe relación entre trabajo en equipo y capacidad emprendedora en	Si existe relación entre trabajo en equipo y capacidad emprendedora en	Determinar si existe relación entre trabajo en equipo y capacidad emprendedora en

colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020?

colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020.

colaboradores del área de atención al cliente de un call center de ate, 2020

¿Existe relación entre comunicación y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020?

Si existe relación entre comunicación y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de Ate, 2020.

Determinar si existe relación entre comunicación y capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de ate, 2020

---

## Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Habilidades blandas	Se puede encontrar dos tipos de habilidades adquiridas: tanto cognitivas y no cognitivas o habilidades blandas, esta segunda en mención hace referencia a la capacidad que tiene una persona para relacionarse con el mismo y el resto de su medio, manejar emociones, entender, conformar situaciones adversas de forma creativa; si bien investigadores y/o profesionales utilizan diferentes formas para poder nombrarlos como	Habilidades blandas medida a través del instrumento Escala de Habilidades Blandas (HB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proactividad</li> <li>▪ Trabajo bajo presión</li> <li>▪ Responsabilidad Social y personal</li> <li>▪ Trabajo en equipo</li> <li>▪ comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Dinamismo personal</li> <li>○ Confianza en sí mismo</li> <li>○ Perseverancia</li> <li>○ Control de emociones</li> <li>○ Buena actitud</li> <li>○ Tolerancia</li> <li>○ Toma de decisiones</li> <li>○ Identificación con la institución</li> <li>○ Compromiso individual</li> <li>○ Compromiso social.</li> <li>○ liderazgos individuales</li> <li>○ Trabajo Cooperativo</li> <li>○ Compromiso</li> </ul>	Ordinal Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)

	<p>habilidades sociales, habilidades socioemocionales y emocionales. (Ortega, 2016)</p> <p>La capacidad emprendedora, como creaciones innovadoras, las cuales contienen elementos creativos llegando a plasmarlos, mejor dicho, convertir su idea en realidad, teniendo un plazo y con los recursos establecidos, por lo tanto, el emprendedor es identificado por su capacidad emprendedora, llevándolo a cerciorarse que prevalezca y cuente con el mejoramiento continuo. (RED ALFA, 1998)</p>	<p>Capacidad emprendedora</p> <p>Capacidad emprendedora medida a través del Test de Capacidad emprendedora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creatividad e innovación</li> <li>▪ Comunicación</li> <li>▪ Honestidad</li> <li>▪ Tenacidad</li> <li>▪ Autoconfianza</li> <li>▪ Liderazgo y coordinación</li> <li>▪ Negociación</li> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Altruismo</li> <li>▪ Capacidad para asumir riesgos</li> </ul>	<p>Cuenta con diez indicadores para su medición</p>	<p>Ordinal</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
--	---	--	--	---	---

### **Anexo 3:** Instrumentos

*Nombre: Escala de Habilidades Blandas*

*Autos: Ana Fiorella Morocho Villavicencio, 2017.*

*URL: <https://forms.gle/LJatuHvWSiRTTBce9>*



## Habilidades Blandas y Capacidad Emprendedora

\*Obligatorio

### Escala de Habilidades Blandas

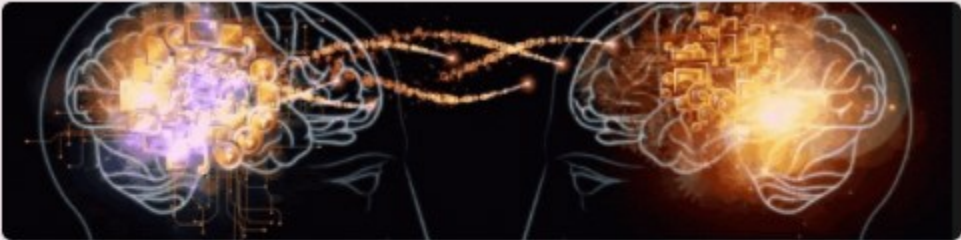
A continuación, se presentan 30 series de situaciones que tienes que evaluar tomando en cuenta la frecuencia con las que realizas cada una de ellas. Para ello selecciona solo una opción según te identifiques, responder con la mayor sinceridad posible.

*Nombre: Test de Capacidad Emprendedora*

*Autor: Red Alfa Capacidad Emprendedora de la Comunidad Europea (creación), 1998.*

*Adaptado por: Carbajal Sifuentes Pierina (adaptación peruana), 2017.*

*URL: <https://forms.gle/LJatuHvWSiRTTBce9>*



## Habilidades Blandas y Capacidad Emprendedora

\*Obligatorio

### Test de Capacidad Emprendedora

A continuación, se presentan 30 series de situaciones que tienes que evaluar tomando en cuenta la frecuencia con las que realizas cada una de ellas. Para ello selecciona solo una opción según te identifiques, responder con la mayor sinceridad posible.



#### Anexo 4: Ficha sociodemográfica

### FICHA DE DATOS PERSONALES

Buen día estimado colaborador, le invitamos a completar la siguiente información.

Instrucciones: Te pedimos que contestes con la mayor sinceridad y rapidez posible a todas las preguntas que te hacemos en esta ficha. Recuerda que este no es un examen, y por lo tanto no hay respuestas correctas ni incorrectas, puedes responder con toda libertad.

Mucha atención: Para cada una de las preguntas solo debe elegir una sola alternativa. Si tuviera alguna duda consúltala con su evaluador

Use los espacios en blanco y marque con un aspa (X) para detallar la información (Solo seleccione una opción en cada caso)

Apellidos y Nombres							
Edad:		Género:	F ( ) M ( )	Estado civil:		Soltero ( )	
						Casado ( )	
						Divorciado ( )	
						Viudo ( )	
						Conviviente ( )	
Distrito te procedencia:		L. Norte ( )	L. Este ( )	L. Sur ( )	Callao ( )	Cercado ( )	
Condición de horario de trabajo:		Part time ( )	Full Time ( )	Turno:	Mañana ( )	Tarde ( )	Noche ( )
Servicio/Campaña/ área en donde laboras:							
Tiempo de servicio:		3 – 6 ( )	7 – 11 ( )	1 a 3 años ( )		Más de 3 años ( )	
Grado de instrucción:		Secundaria completa ( )	Técnico Trunco ( ) En curso ( )			Universitario Trunco ( ) En curso ( )	

***¡Muchas gracias por favor pasa a la siguiente página!***

## Anexo 5: Carta de presentación y autorización de la aplicación del instrumento.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Ate, 14 de noviembre de 2019

### CARTA N° 1193- 2019-II P.E/ PSLUCV LIMA-ATE

BPO CONSULTING S.A.C  
JOANA CÁRDENAS CARBAJAL  
CALLE SANTA INES N° 115- ATE

Presente. -

De nuestra mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla(o) cordialmente en representación de la Universidad César Vallejo - Filial Ate, para manifestarle que, nuestros alumnos del X Ciclo, están desarrollando el curso de **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**; por lo que recurrimos a usted, para solicitarle la autorización para el ingreso de nuestra(o) alumna(o), a fin de aplicar el instrumento de Tesis: **HABILIDADES BLANDAS Y CAPACIDAD EMPRENDEDORA EN COLABORADORES DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE UN CALL CENTER DE ATE, 2020**, información que será de suma importancia para elaborar su trabajo de investigación para la titulación.

Por lo anteriormente expuesto y para dicho fin, me permito presentar a los alumnos:

NOMBRES Y APELLIDOS	N° D.N.I.
CASTRO GUZMAN, SHERLY GLANINA	71242097

Segura de contar con su autorización y apoyo, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Edith Hogueprini Jara Ames  
Coordinadora del Programa de Estudios Psicología  
Universidad Cesar Vallejo - Campus Ate

JOANA CÁRDENAS CARBAJAL  
Jefe de Talento Humano  
BPO CONSULTING SAC

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

f | t | i | o | v  
ucv.edu.pe

## Anexo 6: solicitud de autorización de instrumentos

### Escala de habilidades blandas

solicitud de autorización ➤



**Sherly Castro Guzman** <gia9518@gmail.com>

lun., 18 nov. 23:16 (hace 7 días)



para fior3ho7 ▾

Buenas noches,

Estimada Ana Fiorella Morocho Villavicencio, es un placer dirigirme a usted, mi nombre es Sherly Gianina Castro Guzmán, soy estudiante de X ciclo de la Universidad Cesar Vallejo, sede Ate, Lima. He revisado su investigación que me resulta muy interesante, así mismo me he fijado que su trabajo se baso en la creación de un instrumento de "Escala de Habilidades Blandas", la cual me cautiva en seguir y aplicar su instrumento, esta vez en una empresa de call center de Ate. Por ello recorro a ud. para PEDIR AUTORIZACIÓN y aplicación de su escala en esta zona. Como tiene conocimiento porque ud. estudio en la misma casa de estudios, es para la elaboración de mi tesis del cual sería un honor aplicar la prueba que ud. creó. Quedaría eternamente agradecida con ud. y a su vez seguir aportando a nuevas investigaciones.

Agradezco su atención, quedo a la espera de su respuesta

### Test de capacidad emprendedora

solicitud de aplicación ➤



**Sherly Castro Guzman** <gia9518@gmail.com>

lun., 18 nov. 23:26 (hace 7 días)



para lisbehtcs ▾

Buenas noches,

Estimada Pierina Lisbeht Carbajal Sifuentes, es un placer dirigirme a usted, mi nombre es Sherly Gianina Castro Guzmán, soy estudiante de X ciclo de la Universidad Cesar Vallejo, sede Ate, Lima. He revisado su investigación que me resulta muy interesante, así mismo me he fijado en su trabajo que realizo la aplicación del instrumento del "Test de Capacidad Emprendedora de la RED Alfa de Comunidad Europea", la cual me cautiva en seguir y aplicar su instrumento, esta vez en una empresa de call center de Ate. Por ello recorro a ud. para PEDIR AUTORIZACIÓN y aplicación de su escala en esta zona. Como tiene conocimiento porque ud. estudio en la misma casa de estudios, es para la elaboración de mi tesis del cual sería un honor aplicar la prueba que ud. creó. Quedaría eternamente agradecida con ud. y a su vez seguir aportando a nuevas investigaciones.

Agradezco su atención, quedo a la espera de su respuesta

## **Anexos 7: Consentimiento informado**

“Año de la universalización de la Salud”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima, 16 de noviembre del 2019.

Estimado (a):

La presente investigación es conducida por la estudiante de Psicología Sherly Gianina Castro Guzmán, como parte de la elaboración del proyecto de investigación de la Universidad César Vallejo. El objetivo de este estudio es “Identificar cómo influyen las habilidades blandas en la capacidad emprendedora en colaboradores del área de atención al cliente de un call center de ate, 2020”.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Usted puede suspender su participación en cualquier momento.

Además, si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en todo momento llamando al teléfono indicado. Si bien no se entregarán resultados individuales, debido a que estos no se tendrán por el carácter anónimo del estudio, si usted tiene deseos de conocer los resultados generales de la investigación, puede contactar a su autora al siguiente correo electrónico: [gia9518@gmail.com](mailto:gia9518@gmail.com) (Telf. 934526919).

Desde ya le agradecemos su participación

SÍ ACEPTO participar voluntariamente en esta investigación

---

Nombre del participante

---

Firma y huella

## **Anexo 8:** Validez y confiabilidad de los instrumentos

### *Instrumento 1: Escala de Habilidades Blandas*

#### *Validez de contenido en coherencia de los ítems de habilidades blandas*

<i>Ítem</i>	<i>V</i>	<i>Sig.(p)</i>	<i>IA</i>
<i>I1</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I2</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I3</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I4</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I5</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I6</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I7</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I8</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I9</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I10</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I11</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I12</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I13</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I14</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I15</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I16</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I17</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I18</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I19</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I20</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I21</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I22</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I23</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I24</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I25</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I26</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I27</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I28</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I29</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>
<i>I30</i>	<i>1</i>	<i>.016</i>	<i>1.00</i>

*Validez de contenido en claridad de los ítems de habilidades blandas*

<b>Ítem</b>	<b>V</b>	<b>Sig.(p)</b>	<b>IA</b>
I1	1	.016	1.00
I2	1	.016	1.00
I3	1	.016	1.00
I4	1	.016	1.00
I5	1	.016	1.00
I6	1	.016	1.00
I7	1	.016	1.00
I8	1	.016	1.00
I9	1	.016	1.00
I10	1	.016	1.00
I11	1	.016	1.00
I12	1	.016	1.00
I13	1	.016	1.00
I14	1	.016	1.00
I15	1	.016	1.00
I16	1	.016	1.00
I17	1	.016	1.00
I18	1	.016	1.00
I19	1	.016	1.00
I20	1	.016	1.00
I21	1	.016	1.00
I22	1	.016	1.00
I23	1	.016	1.00
I24	1	.016	1.00
I25	1	.016	1.00
I26	1	.016	1.00
I27	1	.016	1.00
I28	1	.016	1.00
I29	1	.016	1.00
I30	1	.016	1.00

*Validez de contenido relevancia de los ítems de habilidades blandas*

<b>Ítem</b>	<b>V</b>	<b>Sig.(p)</b>	<b>IA</b>
I1	1	.016	1.00
I2	1	.016	1.00
I3	1	.016	1.00
I4	1	.016	1.00
I5	1	.016	1.00
I6	1	.016	1.00
I7	1	.016	1.00
I8	1	.016	1.00
I9	1	.016	1.00
I10	1	.016	1.00
I11	1	.016	1.00
I12	1	.016	1.00
I13	1	.016	1.00
I14	1	.016	1.00
I15	1	.016	1.00
I16	1	.016	1.00
I17	1	.016	1.00
I18	1	.016	1.00
I19	1	.016	1.00
I20	1	.016	1.00
I21	1	.016	1.00
I22	1	.016	1.00
I23	1	.016	1.00
I24	1	.016	1.00
I25	1	.016	1.00
I26	1	.016	1.00
I27	1	.016	1.00
I28	1	.016	1.00
I29	1	.016	1.00
I30	1	.016	1.00

*Validez de constructo (datos de KMO y Bartlett)*

Prueba de KMO y Bartlett				
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo				,767
Prueba de de Bartlett	de esfericidad	Aprox. Chi-cuadrado		3630,485
		Gf		435
		Sig.		,000

*Validez de constructo a través del método de correlación ítem – test de la escala habilidades blandas*

ITEMS	PROACTIVIDAD	TRABAJO	RESPONSABILIDAD	TRABAJO
		BAJO PRESION	SOCIAL Y PERSONAL	EN EQUIPO
1	0.34			
2	0.42			
3	0.39			
4	0.39			
5	0.40			
6	0.40			
7		0.40		
8		0.40		
9		0.40		
10		0.40		
11		0.39		
12		0.40		
13		0.40		
14			0.39	



15	0.39	
16	0.39	
17	0.40	
18	0.40	
19		0.40
20		0.40
21		0.40
22		0.40
23		0.40
24		0.40
25		0.40
26		0.40
27		0.40
28		0.40
29		0.40
30		0.40

---

*Confiabilidad método partidas*

PERSON	0,91
SPEARMAN	2,13

## Análisis de Alfa de Cronbach en la escala de habilidades blandas

Estadísticas de total de elemento									
	Media	de							
	escala	si	Varianza de	escala si el			Alfa de Cronbach si el		
	elemento	se	elemento	se	ha	Correlación de	total	elemento	se
	se					de		ha	
	ha suprimido	suprimido				elementos corregida		suprimido	
VAR00001	98.7764	71.358				0.265		0.846	
VAR00002	98.5804	71.201				0.379		0.843	
VAR00003	98.7035	70.909				0.327		0.844	
VAR00004	98.5427	71.407				0.346		0.844	
VAR00005	98.5804	69.952				0.393		0.842	
VAR00006	100.2462	75.576				-0.105		0.861	
VAR00007	98.8090	71.424				0.219		0.848	

VAR00008	98.7286	70.128	0.437	0.841
VAR00009	98.6407	70.241	0.460	0.841
VAR00010	99.0226	69.438	0.406	0.842
VAR00011	98.5176	71.394	0.351	0.844
VAR00012	99.0151	69.970	0.384	0.843
VAR00013	99.0352	70.382	0.354	0.843
VAR00014	98.5854	69.614	0.445	0.841
VAR00015	98.4548	71.231	0.424	0.842
VAR00016	98.6332	68.611	0.504	0.839
VAR00017	99.1080	71.235	0.199	0.850
VAR00018	98.8015	69.802	0.413	0.842
VAR00019	98.6633	69.428	0.415	0.842
VAR00020	98.7060	68.687	0.535	0.838
VAR00021	98.9121	66.151	0.627	0.834
VAR00022	99.2085	69.909	0.340	0.844
VAR00023	99.3794	71.717	0.136	0.853
VAR00024	98.4573	70.511	0.498	0.841
VAR00025	98.5553	70.001	0.490	0.840
VAR00026	98.8317	69.098	0.461	0.840
VAR00027	98.8945	70.407	0.342	0.844
VAR00028	98.9698	67.641	0.468	0.840
VAR00029	98.6583	69.702	0.513	0.840
VAR00030	98.7588	69.206	0.435	0.841

*Baremos de habilidades blandas*

<b>PD</b>	<b>F</b>	<b>FA</b>	<b>FCPM</b>	<b>%FCPM</b>	<b>RP</b>	<b>CATEGORIA</b>
118 – 120	0	400	400.00	100	100	<b>Alto</b>
115 – 117	24	400	412.00	103	103	
112 – 114	33	376	392.50	98.125	98	
109 – 111	46	343	366.00	91.5	92	
106 – 108	55	297	324.50	81.125	81	
103 – 105	64	242	274.00	68.5	69	
100 – 102	34	178	195.00	48.75	49	<b>Medio</b>
97 – 99	44	144	166.00	41.5	42	
94 – 96	27	100	113.50	28.375	28	<b>Bajo</b>
91 – 93	33	73	89.50	22.375	22	
88 – 90	13	40	46.50	11.625	12	
85 – 87	13	27	33.50	8.375	8.4	
82 – 84	8	14	18.00	4.5	4.5	
79 – 81	2	6	7.00	1.75	1.8	
76 – 78	4	4	6.00	1.5	1.5	
73 – 75	0	0	0.00	0	0	
70 – 72	0	0	0.00	0	0	
67 – 69	0	0	0.00	0	0	
64 – 66	0	0	0.00	0	0	
61 – 63	0	0	0.00	0	0	
58 – 60	0	0	0.00	0	0	
55 – 57	0	0	0.00	0	0	
52 – 54	0	0	0.00	0	0	
49 – 51	0	0	0.00	0	0	
46 – 48	0	0	0.00	0	0	
43 – 45	0	0	0.00	0	0	
40 – 42	0	0	0.00	0	0	
37 – 39	0	0	0.00	0	0	
34 – 36	0	0	0.00	0	0	
31 – 33	0	0	0.00	0	0	
28 – 30	0	0	0.00	0	0	
25 – 27	0	0	0.00	0	0	
22 – 24	0	0	0.00	0	0	
19 – 21	0	0	0.00	0	0	
16 – 18	0	0	0.00	0	0	
13 – 15	0	0	0.00	0	0	
10 – 12	0	0	0.00	0	0	
7 – 9	0	0	0.00	0	0	
4 – 6	0	0	0.00	0	0	
0 – 3	0	0	0.00	0	0	

*Instrumento 2: Test de Capacidad Emprendedora*

*Índices de validez de contenido de “Capacidad Emprendedora”*

Ítem	CLARIDAD							PERTINENCIA							RELEVANCIA							V.AIKEN GENERAL
	Jueces							Jueces							V.AIKEN							
	J1	J2	J3	J4	J5	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	S	V. AIKEN	J1	J2	J3	J4	J5	S	V.AIKEN	
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	1	4	0.8	0.93
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	1	4	0.8	0.93

16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	1	4	0.8	0.93
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
18	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
20	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
23	1	1	0	1	1	4	0.8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	0.93
24	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
25	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
26	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
27	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
28	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
29	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
30	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
31	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
32	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
33	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00
34	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1.00

---

# *Análisis de correlación ítem – test de “Capacidad Emprendedora”*

Correlaciones						
CAPACIDAD EMPRENDEDORA TOTAL						
Rho de Spearman	1.Me gustan los cambios que representan un reto para mí	Coeficiente de correlación	,244 <sup>*</sup>	16.Me es fácil establecer relaciones sociales con otros.	Coeficiente de correlación	,746 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)	0,042		Sig. (bilateral)	0,000
	2.No importa con quien converse, lo escucho con atención	Coeficiente de correlación	0,192	17.Prefiero afrontar situaciones en las que puedo controlar al máximo el resultado final.	Coeficiente de correlación	-,554 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)	0,110		Sig. (bilateral)	0,000
	3.Soy una persona coherente con lo que pienso y hago.	Coeficiente de correlación	,324 <sup>***</sup>	18.Hago lo que se necesite hacer sin que otros tengan que decirme que lo haga.	Coeficiente de correlación	,798 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)	0,006		Sig. (bilateral)	0,000
	4.Intentó diferentes maneras de superar los obstáculos que se interponen al logro de mis metas.	Coeficiente de correlación	,424 <sup>***</sup>	19.Llego rápidamente a acuerdos con las personas que trabajo.	Coeficiente de correlación	,907 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)	0,000		Sig. (bilateral)	0,000
	5.Confío que puedo tener éxito en cualquier actividad que me proponga alcanzar.	Coeficiente de correlación	-,358 <sup>***</sup>	20.Aprecio la solidaridad entre todas las personas.	Coeficiente de correlación	,711 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)	0,002		Sig. (bilateral)	0,000
	6. Puedo inventar y aprender nuevas formas de hacer las cosas.	Coeficiente de correlación	-0,208	21.Me enfrento a los problemas en vez de perder el tiempo tratando de analizarlos.	Coeficiente de correlación	-,338 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)	0,084		Sig. (bilateral)	0,004
	7.Puedo ponerme fácilmente en el lugar de otro para comprender mejor su situación.	Coeficiente de correlación	,703 <sup>***</sup>	22.Soy capaz de poner en juego los medios y recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.	Coeficiente de correlación	-,270 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)	0,000		Sig. (bilateral)	0,024
	8.Yo pienso que el fin no justifica los medios.	Coeficiente de correlación	-,703 <sup>***</sup>	23.Actúo creativamente en situaciones inesperadas.	Coeficiente de correlación	,482 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)	0,000		Sig. (bilateral)	0,000

9. Puedo trabajar duro tanto tiempo como sea necesario.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,604** 0,000	24. Me siento muy satisfecho cuando considero que doy lo mejor de mí.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	
10. Soy capaz de hacer bien muchas cosas a la vez.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,333** 0,005	25. Me gusta compartir con los demás lo que me pasa.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,256*
11. Si no encuentro una solución adecuada, creo el ambiente ideal para generar muchas ideas creativas.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,229 0,057	26. Puedo abordar con éxito varias cosas a la vez.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,554** 0,000
12. Puedo transmitir mi entusiasmo a otros para que sigan mi objetivo.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,810** 0,000	27. Logro que otros apoyen mis recomendaciones.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,554** 0,000
13. Soy una persona que evita violar las reglas.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,712** 0,000	28. La posibilidad de enfrentar desafíos es lo que me atrae hacia ciertas situaciones.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,798** 0,000
14. Obtener logros es sobretodo un asunto de voluntad y disciplina personal.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,257* 0,031	29. Yo tomo en cuenta las necesidades de otras personas.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,235 0,050
15. Mi éxito o fracaso siempre depende de mí.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		30. Si es necesario estimo el trabajo de otros para entregarlo a tiempo.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,438** 0,000
			31. Soy fiel a las promesas que hago.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,711** 0,000
			32. Cuando estoy haciendo un trabajo para otros me esfuerzo en forma especial por hacerlo bien.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,741** 0,000
			33. Soy capaz de combinar las habilidades de diferentes personas para obtener buenos resultados.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,463** 0,000
			34. Para llegar a acuerdos puedo mirar las cosas desde otro punto de vista.	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0,180 0,137
			CAPACIDAD EMPRENDEDORA TOTAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000



## Análisis de fiabilidad de “Capacidad Emprendedora”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,902	30

## Estadísticas de total de elementos

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se suprimido
1.Me gustan los cambios que representan un reto para mí	107,23	72,179	0,201	0,903
3.Soy una persona coherente con lo que pienso y hago.	107,56	70,395	0,192	0,907
4.Intentó diferentes maneras de superar los obstáculos que se interponen al logro de mis metas.	107,34	70,142	0,302	0,902
5.Confío que puedo tener éxito en cualquier actividad que me proponga alcanzar.	110,29	70,903	0,390	0,900
6. Puedo inventar y aprender nuevas formas de hacer las cosas.	109,87	72,548	0,151	0,903
7.Puedo ponerme fácilmente en el lugar de otro para comprender mejor su situación.	107,00	64,464	0,649	0,895
8.Yo pienso que el fin no justifica los medios.	108,77	69,048	0,678	0,896
9.Puedo trabajar duro tanto tiempo como sea necesario.	107,46	70,310	0,570	0,898
10.Soy capaz de hacer bien muchas cosas a la vez.	107,86	69,139	0,394	0,900
11.Si no encuentro una solución adecuada, creo el ambiente ideal para generar muchas ideas creativas.	107,00	71,797	0,213	0,903
12.Puedo transmitir mi entusiasmo a otros para que sigan mi objetivo.	107,21	66,780	0,847	0,892
13.Soy una persona que evita violar las reglas.	106,79	68,490	0,688	0,895
14.Obtener logros es sobretodo un asunto de voluntad y disciplina personal.	109,89	72,190	0,194	0,903

16.Me es fácil establecer relaciones sociales con otros.	107,19	67,255	0,822	0,893
17.Prefiero afrontar situaciones en las que puedo controlar al máximo el resultado final.	109,43	70,770	0,578	0,898
18.Hago lo que se necesite hacer sin que otros tengan que decirme que lo haga.	107,20	67,119	0,848	0,893
19.Llego rápidamente a acuerdos con las personas que trabajo.	107,43	62,104	0,954	0,887
20.Aprecio la solidaridad entre todas las personas.	106,77	68,817	0,712	0,896
21.Me enfrento a los problemas en vez de perder el tiempo tratando de analizarlos.	110,27	71,302	0,304	0,901
22.Soy capaz de poner en juego los medios y recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.	109,83	69,651	0,339	0,902
23.Actúo creativamente en situaciones inesperadas.	107,31	70,393	0,482	0,899
25.Me gusta compartir con los demás lo que me pasa.	107,53	72,659	0,060	0,908
26.Puedo abordar con éxito varias cosas a la vez.	107,43	70,770	0,578	0,898
27.Logro que otros apoyen mis recomendaciones.	107,43	70,770	0,578	0,898
28.La posibilidad de enfrentar desafíos es lo que me atrae hacia ciertas situaciones.	107,20	67,119	0,848	0,893
29.Yo tomo en cuenta las necesidades de otras personas.	107,01	72,536	0,140	0,904
30.Si es necesario estímulo el trabajo de otros para entregarlo a tiempo.	107,26	67,759	0,392	0,902
31.Soy fiel a las promesas que hago.	106,77	68,817	0,712	0,896
32.Cuando estoy haciendo un trabajo para otros me esfuerzo en forma especial por hacerlo bien.	107,01	64,101	0,677	0,894
33.Soy capaz de combinar las habilidades de diferentes personas para obtener buenos resultados.	107,41	70,913	0,522	0,899

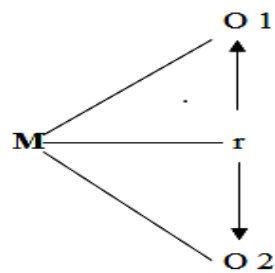
## Baremos del Test de Capacidad Emprendedora

	Capacidad Emprended ora	Creatividad e Innovacion	Comunicaci on	Honestidad	Tenacidad	Autoeficacia	Liderazgo y Transformac ion	Negociacion	Responsabil idad.	Altruismo	Capacidad para asumir riesgos
Mínimo	102	8	5	7	13	8	9	6	9	6	12
Máximo	149	15	10	15	20	15	20	12	16	10	20
Percentiles 1			5			8	9		9		
2					14			6	9		
3											
4	103										12
5		8					11				13
6	106			7							13
7		9								7	
8									10		
9					15						
10	108			8				7			
11											
12			6		16		13				
13	110										
14	111										
15											
16	112										
17						10					
18		10									
19											
20											
21	113			9							
22											
23	114					11	14				
24	115								11		
25											
26				10							
27											
28	117										
29		11									
30							15				

[illegible]

[illegible]

## Anexo 9: Diagrama correlacional



M: muestra de estudio

O1: Habilidades blandas

O2:: Capacidad emprendedora

R: relación entre habilidades